

QUY TRÌNH, THỦ TỤC, HỒ SƠ GIẢI QUYẾT QUYỀN LỢI BẢO HIỂM

CHUBB CARE PLUS

A. BẢO LÃNH VIỆN PHÍ

I. Quy trình Bảo lãnh viện phí

Bước 1 (Khi nhập viện)	Khách hàng cần xuất trình các giấy tờ sau tại các Cơ sở Y tế có liên kết với Chubb Life. • Thẻ Bảo lãnh viện phí điện tử (eCare); và • Giấy tờ tùy thân (Thẻ căn cước công dân/ Hộ chiếu hoặc Giấy khai sinh nếu là trẻ em dưới 16 tuổi).
Bước 2	Cơ sở Y tế sẽ tiến hành các bước cần thiết để xử lý yêu cầu của Khách hàng. Khi có kết quả về Bảo lãnh viện phí, Cơ sở Y tế sẽ thông báo đến Khách hàng.
Bước 3 (Khi xuất viện)	Khách hàng ký xác nhận các chứng từ theo hướng dẫn từ Cơ sở Y tế: • Giấy đề nghị bảo lãnh thanh toán viện phí • Hóa đơn Giá trị Gia tăng • Thư bảo lãnh thanh toán chi phí y tế Khách hàng thanh toán chi phí chênh lệch (nếu có) cho Cơ sở Y tế

II. Lợi ích của eCare đối với khách hàng

- Sở hữu ngay khi Hợp đồng Bảo hiểm trực tuyến (ePolicy) được phát hành qua Email đã đăng ký
- Thuận tiện cho việc thanh toán trực tiếp tại các Cơ sở Y tế
- Dễ dàng lưu trữ và truy suất trên các thiết bị di động

III. Những lưu ý khi sử dụng dịch vụ Bảo lãnh viện phí

Để thuận lợi trong quá trình sử dụng dịch vụ Bảo lãnh viện phí, Quý khách vui lòng lưu ý những thông tin sau:

1. Lựa chọn Cơ sở Y tế khám chữa bệnh phù hợp

Dịch vụ Bảo lãnh viện phí dành cho Khách hàng của Chubb Life bao gồm cả Cơ sở Y tế công lập và tư nhân.

Vì chi phí khám chữa bệnh tại các Cơ sở Y tế khác nhau, nên Quý khách có thể đối chiếu chương trình bảo hiểm của mình với các Cơ sở Y tế có dịch vụ Bảo lãnh viện phí tại địa phương phù hợp với điều kiện kinh tế và nhu cầu khám chữa bệnh.

Mạng lưới Cơ sở Y tế cung cấp cho Khách hàng của Chubb Life hiện nay đã có mặt ở 34 tỉnh thành trong cả nước và 7 quốc gia, vùng lãnh thổ với số lượng trên 600 Cơ sở Y tế.

[Danh sách các Cơ sở Y tế bảo lãnh viện phí.](#)

2. Thời gian xác nhận bảo lãnh

Dịch vụ Bảo lãnh viện phí hoạt động 24/7 áp dụng cho trường hợp điều trị ngoại trú. Đối với trường hợp điều trị nội trú, việc xác nhận bảo lãnh được thực hiện trong giờ hành chính.

Trong thời gian chờ xác nhận bảo lãnh, tùy vào từng quy định của từng Cơ sở Y tế, Cơ sở Y tế có thể yêu cầu Quý khách đóng một khoản tiền tạm ứng nhằm đảm bảo chi phí điều trị tối thiểu. Khoản tiền này sẽ được hoàn trả cho Quý khách khi xuất viện.

Ghi chú:

- Dịch vụ bảo lãnh không áp dụng cho các trường hợp cần xác minh, thẩm định/tái thẩm định, cấp cứu, tai nạn.
- Khách hàng không thỏa điều kiện Bảo lãnh viện phí vẫn được yêu cầu giải quyết quyền lợi bảo hiểm hoàn trả viện phí qua chức năng giải quyết quyền lợi bảo hiểm trực tuyến (eClaim) tại Trang Thông Tin Hợp Đồng Bảo Hiểm của Chubb Life Việt Nam: (<https://www.baohiemchubblife.vn>);
- Quý khách cần kiểm tra kỹ các thông tin về chi phí được bảo lãnh và ký xác nhận trên thư bảo lãnh do Chubb Life phát hành thông qua Cơ sở Y tế trước khi xuất viện.

B. YÊU CẦU HOÀN TRẢ VIỆN PHÍ

I. Phương thức nộp yêu cầu

Nộp yêu cầu qua chức năng **giải quyết quyền lợi bảo hiểm trực tuyến (eClaim)** tại Trang Thông Tin Hợp Đồng Bảo Hiểm của Chubb Life Việt Nam (<https://www.baohiemchubblife.vn>) hoặc qua ứng dụng eConnect.

Tham khảo hướng dẫn nộp yêu cầu trực tuyến [tại đây](#).

II. Chứng từ nộp

- a) Hồ sơ khám bệnh bao gồm phiếu khám bệnh, chỉ định xét nghiệm và kết quả xét nghiệm, kết luận chẩn đoán và chỉ định điều trị, sổ kiểm tra sức khỏe, toa thuốc/đơn thuốc (có đầy đủ chẩn đoán, họ tên và tuổi/năm sinh của Người được Bảo hiểm và chữ ký của Bác sĩ, con dấu của Cơ sở y tế/Phòng khám);
- b) Giấy ra viện, tóm tắt bệnh án hoặc bản sao hồ sơ bệnh án;
- c) Giấy chứng nhận phẫu thuật (trong trường hợp Phẫu thuật);
- d) Các giấy tờ liên quan đến Tai nạn: Biên bản tai nạn, biên bản khám nghiệm hiện trường, văn bản kết luận điều tra của cơ quan công an cấp quận huyện trở lên (nếu có). Trường hợp Tai nạn sinh hoạt hoặc vụ Tai nạn không được cơ quan có thẩm quyền xác minh, điều tra: Bản tường trình chi tiết tình huống Tai nạn có xác nhận của chính quyền địa phương nơi Người được Bảo hiểm cư trú;
- e) Bản gốc của hóa đơn/hóa đơn điện tử, biên lai/phiếu thu tiền khám và điều trị; và Bảng kê chi tiết các chi phí đã thanh toán. Đối với các hóa đơn, biên lai phát sinh tại nước ngoài, tỷ giá hối đoái sẽ được tính toán dựa trên tỷ giá bán của Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam tại thời điểm Người được Bảo hiểm ra viện đối với trường hợp Điều trị nội trú, Điều trị trong ngày hoặc được kê thuốc điều trị đối với Điều trị ngoại trú trừ khi có quy định khác trong hợp đồng này.

Chubb Life có quyền yêu cầu Bên mua Bảo hiểm hoặc người có quyền nhận quyền lợi bảo hiểm cung cấp bản chính các chứng từ y tế và chứng từ liên quan đến Sự kiện Bảo hiểm để kiểm tra, đối chiếu. Trường hợp các chứng từ, tài liệu cung cấp là cơ quan, tổ chức của nước ngoài cấp, người nhận quyền lợi bảo hiểm phải tự chịu chi phí dịch thuật sang tiếng Việt và chứng thực các chứng từ đó trước khi nộp cho Chubb Life.

Chubb Life có quyền yêu cầu cung cấp các giấy tờ hoặc bằng chứng bổ sung liên quan trực tiếp đến Sự kiện Bảo hiểm để Chubb Life có thể xem xét và thanh toán chính xác quyền lợi bảo hiểm.

Các chứng từ liên quan đến thanh toán sẽ được Chubb Life lưu giữ để làm căn cứ giải quyết quyền lợi bảo hiểm. Nếu Chubb Life không phải là bên chi trả quyền lợi bảo hiểm đầu tiên, Chubb Life có quyền yêu cầu cung cấp bản sao các chứng từ y tế và hóa đơn chi phí cùng với thư chấp nhận chi trả quyền lợi bảo hiểm của công ty bảo hiểm đã chi trả.

III. Thời hạn nộp và Thời hạn giải quyết quyền lợi bảo hiểm

- Thời hạn nộp yêu cầu giải quyết quyền lợi bảo hiểm tối đa là mười hai (12) tháng kể từ ngày xảy ra Sự kiện bảo hiểm.
- Chubb Life sẽ xem xét, giải quyết yêu cầu chi trả quyền lợi bảo hiểm trong thời gian ba mươi (30) ngày kể từ khi nhận hồ sơ yêu cầu chi trả quyền lợi bảo hiểm đầy đủ và hợp lệ.